|  |
| --- |
| **DATOS DEL AUTOR** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre y apellido:** |  |
| **Compañía:** |  |
| **Cargo:** |  |
| **País:** |  |

**NOMBRE DEL CASO:**

**MARCO:**

*(Contexto en que se presentó el problema; por ejemplo, Suscripción, Normativa, Procesos, Siniestros, Tarifas, otros).*

|  |
| --- |
| **1. INTRODUCCIÓN** |

* **Antecedentes del caso**

|  |
| --- |
| *Redacte una breve descripción del problema.* |

* **Hechos relevantes**

|  |
| --- |
| *Indique los elementos del proceso de decisión (variables dependientes, variables no controladas, limitaciones, herramientas, tiempo de decisión, etc.).* |

|  |
| --- |
| **2. DESARROLLO** |

* **Problemática**

|  |
| --- |
| *Describa la dificultad e indique por qué constituye un hecho relevante.* |

* **Líneas de acción**

|  |
| --- |
| *Mencione las acciones realizadas en ese momento para comprender el problema y poder resolverlo.* |

* **Fundamentación**

|  |
| --- |
| *Refiera el soporte teórico, legal y/o técnico para resolver el problema.* |

|  |
| --- |
| **3. CONCLUSIÓN** |

|  |
| --- |
| *Describa el plan de acción llevado a cabo y los resultados obtenidos.* |

* **Líneas de acción alternativas**

|  |
| --- |
| *Sugiera acciones alternativas para una correcta resolución del problema (si fuera pertinente).* |

* **Lecciones aprendidas**

|  |
| --- |
| *Mencione los elementos importantes para tener en cuenta en el futuro ante situaciones similares.* |